bpost Business

conditions générales **Collect & Stamp**

table des matières

1. Champ d'application **2**
2. Définitions **2**
3. Formation, entrée en vigueur et preuve de la convention **3**
3.1. Conventions avec bouton d'acceptation électronique 3
3.2. Conventions sans bouton d'acceptation électronique 3
4. Pouvoir de représentation et contact **3**
5. Administration de la preuve **3**
6. Modalités d'exécution spécifiques **3**
6.1. Généralités 3
6.1.1. Demande de Traitement 4
6.1.2. Confirmation de Service 4
6.2. Dispositions applicables spécifiquement aux Clients ayant conclu un Contrat Collect & Stamp 4
6.2.1. Modification des modalités d'exécution spécifiques 4
6.2.2. Modalités d'exécution occasionnelles (On Demand) 4
7. Tarifs **4**
8. Conditions de facturation et de paiement **4**
8.1. Délai de paiement 4
8.2. Facturation 5
9. Engagements des parties **5**
9.1. Conditionnement et dépôt des Envois 5
9.2. Contrôles 5
9.3. Responsabilité du Client 5
9.4. Matériel de bpost 6
9.5. Enlèvement 6
9.6. Traitement et introduction dans le circuit postal 6
9.7. Envois recommandés 6
9.8. Réclamations 6
9.9. Responsabilité de bpost 6
9.10. Force majeure 6
10. Protection des données à caractère personnel et communication de données à des tiers **7**
11. Résiliation **7**
12. Expéditeurs autorisés et tiers **7**
13. Autres dispositions contractuelles **8**
13.1. Sous-traitance 8
13.2. Intégralité 8
13.3. Cessibilité 8
13.4. Divisibilité 8
13.5. Renonciation aux droits 8
13.6. Droit applicable et règlement des litiges 8

1. Champ d'application

Sauf convention écrite expresse contraire, les présentes Conditions Générales Collect & Stamp sont applicables aux services Collect & Stamp de bpost.

Les présentes Conditions Générales Collect & Stamp ne sont toutefois pas applicables aux services postaux d'expédition et de distribution de bpost, auxquels s'appliquent des conditions générales distinctes, à savoir (i) les Conditions Générales Offre de services de bpost et (ii) les Conditions Générales Paquets de bpost.

Les Conditions Générales Collect & Stamp, le Manuel de l'Utilisateur et la Brochure Collect & Stamp peuvent à tout moment être consultés sur le site internet www.bpost.be/collectandstamp.

Les conditions générales ou particulières du Client ou d'autres parties que bpost ne seront applicables en aucun cas.

2. Définitions

Dans les présentes Conditions générales Collect & Stamp, sont considérés comme :

- **Annexe Tarifaire :** l'annexe à la Convention dans laquelle sont mentionnés les tarifs ;
- **Brochure Collect & Stamp :** la brochure décrivant en détail les Services Collect & Stamp et les Options. Cette Brochure peut être consultée à tout moment sur le site internet www.bpost.be/collectandstamp ;
- **Catégorie de Poids :** la catégorie de poids telle que mentionnée dans le Manuel de l'Utilisateur ;
- **Client :** la personne physique ou morale désignée comme client dans la Convention ;
- **Collect & Stamp On Demand :** la convention entre le Client et bpost ayant pour objet la livraison occasionnelle des Services Collect & Stamp ;
- **Conditions Générales Collect & Stamp, également appelées "les présentes conditions" :** les présentes conditions générales, telles que modifiées périodiquement ;
- **Conditions Générales Offre de services de bpost :** les conditions générales relatives à l'offre de services de bpost, telles que modifiées périodiquement ;
- **Conditions Générales Paquets :** les conditions générales relatives aux paquets Taxipost, telles que modifiées périodiquement ;
- **Confirmation de Service :** l'e-mail par lequel bpost confirme au Client les modalités d'exécution spécifiques de la Convention, en ce compris le volume d'Envois à enlever, le lieu, l'heure et la fréquence d'enlèvement choisis par le Client, l'(les) Option(s) à fournir, les données de facturation du Client ainsi que l'Adresse de Retour et le code d'identification que le Client doit apposer sur les Envois ;
- **Contrat Collect & Stamp :** la convention entre le Client et bpost ayant pour objet la livraison des Services Collect & Stamp à intervalles réguliers ;
- **Convention :** le Contrat Collect & Stamp ou Collect & Stamp On Demand, selon le cas, et qui inclut toujours les présentes conditions générales, l'Annexe Tarifaire, la(les) Confirmation(s) de Service et le Manuel de l'Utilisateur ;
- **Demande de Traitement :** la procédure par laquelle le Client notifie à bpost les modalités d'exécution spécifiques de la Convention (telles que le lieu, l'heure du Dépôt et les Options) ;
- **Département Collect & Stamp :** le département au sein de bpost chargé des Services Collect & Stamp ;
- **Enlèvement :** le Service Collect & Stamp par lequel les Envois du Client sont enlevés (avec un maximum de 1.000 kg ou de 3 m^3 par jour), à l'adresse convenue entre les Parties, et ce soit à intervalles réguliers (dans le cadre d'un Contrat Collect & Stamp), soit occasionnellement, à la demande du Client (dans le cadre d'un Collect & Stamp On Demand) ;
- **Entrée en Vigueur de la Convention :** la date mentionnée dans la Convention, à laquelle aura lieu le premier Enlèvement ;
- **Envois :** l'ensemble des lettres et paquets acceptés par bpost dans le cadre des Services Collect & Stamp, tels que décrits dans le Manuel de l'Utilisateur et la Brochure Collect & Stamp ;
- **Envoi Recommandé :** Envoi correspondant à la définition d'« envoi recommandé » telle que mentionnée dans la Législation postale, et dont les dimensions, le poids et l'épaisseur sont reprises sur le site internet www.bpost.be/recommande ;
- **Expéditeur Autorisé :** le Client ou, le cas échéant, un autre Expéditeur repris dans le Contrat Collect & Stamp. Si le Client est une société, l'Expéditeur devra être une société qui lui est liée au sens de l'article 11 du Code des Sociétés et avec laquelle existe un lien de contrôle exclusif au sens de l'article 8 du Code des Sociétés. Si le Client est une institution ou autorité publique, l'Expéditeur doit faire partie, d'un point de vue juridique, de la même institution ou autorité publique que le Client ;
- **Expéditeur Autorisé Adhérent :** les Expéditeurs Autorisés qui ont signé le Contrat Collect & Stamp ;
- **Introduction dans le Circuit Postal :** la mise à disposition par le Département Collect & Stamp des Envois dûment affranchis aux autres services de bpost en vue de l'expédition de ces Envois ;
- **Jour Ouvrable :** un jour excepté un samedi, un dimanche ou un jour férié légal national en Belgique ;
- **Législation Postale :** la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, la loi du 26 décembre 1956 sur le service des postes et leurs arrêtés d'exécution respectifs, dont l'arrêté royal du 27 avril 2007 portant réglementation du service postal, tels que modifiés périodiquement ;
- **Manuel de l'Utilisateur :** le mode d'emploi relatif aux aspects opérationnels et techniques que le Client doit respecter. Ce manuel peut à tout moment être consulté sur le site internet www.bpost.be/collectandstamp.
- **Options :** les services que le Client peut choisir en option et qui sont décrits en détail dans la Brochure Collect & Stamp ;
- **Partie :** selon le cas, bpost ou le Client ;
- **Services Collect & Stamp :** l'Enlèvement et le Traitement des Envois,;
- **Tarifs :** les tarifs applicables aux Services Collect & Stamp, tels que mentionnés à l'Annexe Tarifaire ;
- **Traitement :** la préparation (tri et affranchissement) des Envois et leur Introduction dans le Circuit Postal.

3. Formation, entrée en vigueur et preuve de la convention

3.1. Conventions avec bouton d'acceptation électronique

Si la Convention doit être conclue par le biais d'un bouton d'acceptation électronique, le Client est tenu de cliquer sur le bouton d'acceptation au plus tard 7 jours avant la date d'Entrée en Vigueur de la Convention, après avoir pris connaissance du contenu de la Convention et accepté ce contenu (en ce compris l'Annexe Tarifaire, les Conditions Générales Collect & Stamp et le Manuel de l'Utilisateur). Le fait de cliquer sur ce bouton d'acceptation implique l'acceptation inconditionnelle du contenu de la Convention par le Client et son envoi automatique à bpost.

La Convention est formée au moment de la réception par bpost de la Convention non modifiée et acceptée. Une acceptation tardive peut empêcher l'Entrée en Vigueur effective de la Convention. La Convention entre en vigueur au plus tôt à la dernière des deux dates suivantes : (i) la date d'Entrée en Vigueur définie dans la Convention et (ii) le jour de la réception par bpost de la Convention non modifiée et acceptée.

Les Parties conviennent que le fait de cliquer sur le bouton d'acceptation équivaut à une acceptation de la Convention, est assimilé à une signature manuscrite et répond aux exigences de l'article 1322, alinéa 2, du Code civil.

3.2. Conventions sans bouton d'acceptation électronique

Si la Convention doit être conclue par le biais d'une signature (manuscrite ou électronique), elle est envoyée au Client par e-mail via un hyperlien ou remise personnellement au Client en deux exemplaires. Une fois que le Client a pris connaissance du contenu de la Convention et accepté celui-ci, en ce compris l'Annexe Tarifaire, les Conditions Générales Collect & Stamp et le Manuel de l'Utilisateur, il doit signer la Convention (en deux exemplaires) de façon manuscrite ou électronique.

Si le Client souhaite signer la Convention de façon manuscrite, il est tenu de renvoyer la Convention à bpost au plus tard 7 Jours Ouvrables avant la date d'Entrée en Vigueur de la Convention, et ce de l'une des façons suivantes :

- par courrier à l'adresse suivante : Centre Monnaie, à l'att. du Service Center Contract, 1000 Bruxelles (en deux exemplaires) ;
- par fax au numéro suivant : +32 (0)2 276 30 60, à condition de l'envoyer simultanément par courrier, ou
- par e-mail (version scannée) à l'adresse suivante : contract@bpost.be, à condition de l'envoyer simultanément par courrier.

Si le Client souhaite signer la Convention électroniquement, seul son représentant légal peut le faire, muni de sa carte d'identité électronique émise par l'Etat belge, ou par le biais de sa signature électronique avancée, sur la base d'un certificat qualifié émis par un prestataire de services de certification accrédité en Belgique. L'utilisation d'autres formes de signature électronique empêche la formation effective de la Convention. La Convention doit être signée électroniquement au plus tard 7 Jours Ouvrables avant la date l'entrée en Vigueur définie dans la Convention. La signature électronique de la Convention implique l'acceptation inconditionnelle du contenu de la Convention par le Client et l'envoi automatique de celle-ci à bpost.

En plus des dispositions légales, les Parties conviennent que la signature électronique créée via la carte d'identité électronique du Client ou via une signature électronique avancée, sur la base d'un certificat qualifié délivré par un prestataire de services de certification accrédité en Belgique, est assimilée à une signature manuscrite et répond aux exigences de l'article 1322, alinéa 2, du Code civil. En outre, les Parties conviennent que dans tous les cas la signature électronique a toutes les conséquences égales que la loi y attache, et ce à l'encontre de bpost, des Clients et des tiers.

Lors de la réception de la Convention signée, bpost décide d'approuver ou de refuser la Convention. La Convention est formée lorsqu'elle a été approuvée et valablement signée par bpost, après quoi bpost renvoit un (1) exemplaire au Client. Le Contrat prend effet au plus tôt à la dernière des deux dates suivantes : (i) la date de Prise d'effet définie dans le Contrat et (ii) le jour de la signature valable du Contrat par bpost.

4. Pouvoir de représentation et contact

Le fait de cliquer sur le bouton d'acceptation et/ou la signature du Contrat implique(nt) l'acceptation des dispositions et conditions du Contrat, des Conditions générales Collect & Stamp, de l'Annexe Tarifaire et du Manuel de l'Utilisateur.

La personne physique qui accepte et/ou signe la Convention au nom d'une entreprise, d'une personne morale ou de toute autre personne, déclare posséder les compétences et autorisations internes et externes requises pour engager cette personne, cette entreprise ou cette personne morale.

Le Client déclare en outre posséder les compétences requises et avoir obtenu toutes les approbations et autorisations internes et externes requises pour exécuter les engagements souscrits dans le cadre de la Convention.

Le Client déclare que l'acceptation et/ou la signature de la Convention n'est pas contraire aux statuts du Client, ni à un quelconque jugement, arrêt, ordonnance ou décision administrative qui serait applicable au Client ou à une quelconque convention, disposition légale ou obligation par laquelle il serait lié.

Le Client garantit qu'il conclut la Convention dans le cadre d'une activité professionnelle et qu'il n'est donc pas un consommateur au sens de la Loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

5. Administration de la preuve

Entre le Client et bpost, les transactions, opérations sur le réseau, communications électroniques, connexions et autres manipulations électroniques peuvent être prouvées à l'aide de fichiers .log et de fichiers de transactions, pouvant être conservés par bpost sur des supports électroniques.

L'Enlèvement ainsi que l'heure d'Enlèvement sont prouvés à l'aide d'un scanning effectué par le Département Collect & Stamp au moment de l'Enlèvement. Ce scanning génère un fichier numérisé mentionnant l'heure, le numéro de code-barres et le lieu d'Enlèvement.

Le Client accepte la force probante de ces données. Cette possibilité de preuve n'empêche pas les Parties de livrer toute autre preuve par le biais des moyens autorisés par la loi en la matière.

6. Modalités d'exécution spécifiques

6.1. Généralités

Les modalités d'exécution spécifiques choisies par le Client (telles que l'heure et le lieu d'Enlèvement, les éventuelles Options) sont demandées par le Client via une Demande de Traitement et sont définies entre le Client et bpost par le biais d'une Confirmation de Service, qui fait également partie intégrante de la Convention.

6.1.1. Demande de Traitement

Dans le cadre d'un Contrat Collect & Stamp, les Demandes de Traitement peuvent être introduites auprès de bpost comme suit :
- par téléphone au numéro +32 (0)2 201 11 11
- par e-mail via service.center@bpost.be
- par le biais d'un logon sur le site www.bpost.be

Dans le cadre de Collect & Stamp On Demand, les Demandes de Traitement peuvent uniquement être introduites auprès de bpost par téléphone au numéro +32 (0)2 201 11 11.

Dans sa Demande de Traitement, le Client doit mentionner :
- son numéro de client et/ou son ID opérationnelle ;
- la date de début souhaitée ;
- la fréquence d'Enlèvement souhaitée
- l'heure d'Enlèvement souhaitée ;
- le lieu d'Enlèvement ;
- l'(les) Option(s) souhaitée(s) ;
- le poids/volume estimé du nombre total d'Envois par jour et, le cas échéant,

6.1.2. Confirmation de Service

En cas d'acceptation de la Demande de Traitement par bpost et au plus tard dans les 3 Jours Ouvrables qui suivent sa Demande de Traitement, le Client reçoit une Confirmation de Service par e-mail à l'adresse électronique mentionnée respectivement dans le Contrat Collect & Stamp ou dans le contrat Collect & Stamp On Demand. La Confirmation de Service fait partie intégrante de la Convention.

Si la Demande de Traitement du Client ne peut être entièrement acceptée (par exemple en cas de capacité d'Enlèvement insuffisante dans la région concernée), bpost prendra contact par téléphone avec le Client afin d'essayer de trouver une solution acceptable. À la suite de cet entretien, et à condition qu'une solution ait pu être trouvée, bpost enverra une Confirmation de Service par e-mail à l'adresse électronique mentionnée respectivement dans le Contrat Collect & Stamp ou dans le contrat Collect & Stamp On Demand

6.2. Dispositions applicables spécifiquement aux Clients ayant conclu un Contrat Collect & Stamp

6.2.1. Modification des modalités d'exécution spécifiques

Pendant la durée du Contrat Collect & Stamp, le Client peut demander, via une nouvelle Demande de Traitement, à modifier les modalités d'exécution. Les modalités d'exécution ainsi modifiées sont définies entre le Client et bpost par le biais d'une nouvelle Confirmation de Service.

6.2.2. Modalités d'exécution occasionnelles (On Demand)

Si pour certains jours, le Client prévoit un dépassement du poids/volume journalier estimé du nombre total d'Envois, il est tenu d'introduire une Demande de Traitement distincte (On Demand) auprès de bpost, et ce au plus tard 4 Jours Ouvrables avant la date souhaitée pour l'exécution par bpost. Dans ce cas, les tarifs de traitement On Demand tels que mentionnés à l'Annexe Tarifaire seront également applicables.

7. Tarifs

Les Tarifs sont mentionnés dans l'Annexe Tarifaire.

Les Tarifs s'entendent hors TVA. La TVA et les autres actuels et futurs impôts directs et indirects, taxes, privilèges et droits de toute nature que les pouvoirs publics peuvent prélever dans le cadre ou en application de la Convention (en ce compris toutes les taxes communales applicables) sont toujours à charge du Client et pourront, le cas échéant, être réclamés en sus du prix.

8. Conditions de facturation et de paiement

8.1. Délai de paiement

La prestation des Services Collect & Stamp exige que le Client remplisse les conditions de solvabilité et de crédit établies par bpost, et que bpost ait accordé un délai de paiement au Client.

En principe, le délai de paiement est de 30 jours. bpost peut accorder un autre délai ou assortir l'octroi du délai de paiement au respect de conditions, qui seront reprises dans une communication spécifique envoyé par bpost au Client, notamment:
- l'octroi à bpost d'une garantie bancaire ;
- le versement à bpost d'une provision non productive d'intérêts ; et/ou
- la conclusion d'une domiciliation pour le paiement des factures de bpost.

Si le Client ne remplit pas les conditions de solvabilité et de crédit, ou si le Client ne s'est pas vu accorder un délai de paiement, ou si le Client ne respecte pas ses obligations telles qu'énoncées dans la communication spécifique sur le délai de paiement, ou si un changement dans la situation de crédit ou de solvabilité du Client (y inclus une modification de la limite de crédit établie par bpost ou du montant total des factures du Client) ne justifie plus le délai de paiement accordé au Client, bpost se réserve le droit de ne plus accorder de délai de paiement et de résilier unilatéralement la Convention de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) moyennant notification adressée au Client par lettre recommandée.

Le montant de la sûreté est le cas échéant mentionné dans la communication spécifique. bpost se réserve le droit d'adapter unilatéralement ce montant, notamment en fonction de la situation de crédit ou de solvabilité du Client (y inclus une modification de la limite de crédit établie par bpost ou du montant total des factures du Client). En attendant la modification de la sûreté, bpost se réserve le droit de suspendre la prestation des services Collect & Stamp.

A moins que ce soit expressément prévu autrement dans la communication spécifique, la sûreté établie par le Client couvre les obligations du Client ainsi que celles d'éventuels Expéditeurs Autorisés Adhérents.

Le Client doit, selon le cas:
- constituer la garantie bancaire sous une forme acceptable pour bpost et l'envoyer à bpost ;
- verser la provision sans intérêts sur le compte dont le numéro IBAN est : BE94 0000 0000 1414 | BIC BPOTBEB1 de bpost - Finance & Accounting - Accounts Receivable - Service facturation - Centre Monnaie - 1000 Bruxelles ;
- fournir à bpost sous une forme acceptable pour cette dernière la preuve de l'avis de domiciliation bancaire en faveur de bpost pour le paiement des factures relevant de la Convention.

La garantie bancaire et la preuve de l'avis de domiciliation bancaire doivent être envoyées à bpost - Finance & Accounting - Credit & Collection - Centre Monnaie - 1000 Bruxelles.

Si le Client a déjà fourni une garantie bancaire ou versé une provision pour un autre contrat conclu avec bpost, bpost peut accepter que cette garantie bancaire ou provision soit également valable dans le cadre de la Convention. Le Client ne doit dès lors pas constituer de nouvelle garantie bancaire ni verser de nouvelle provision. Le montant de la garantie bancaire existante ou de la provision existante peut éventuellement être adapté en fonction du montant cumulé avec celui de la Convention. Dans l'attente de cette adaptation, bpost se réserve le droit de suspendre la prestation des services Collect & Stamp.

Si à l'expiration de toutes les relations contractuelles entre bpost et le Client, le Client n'est plus redevable d'aucun montant à bpost, la garantie bancaire sera libérée ou la provision remboursée au Client, sur demande du Client par courrier recommandé.

8.2. Facturation

A la fin de chaque mois, bpost envoie une facture au Client, qu'il s'agisse de Services Collect & Stamp fournis dans le cadre d'une convention Collect & Stamp On Demand ou d'un Contrat Collect & Stamp. La facture comprend un récapitulatif des Services Collect & Stamp fournis. L'aperçu détaillé du nombre d'Envois traités et affranchis par jour figure dans une annexe distincte, que le Client peut consulter via un login sur le site internet www.bpost.be.

Chaque facture doit être payée intégralement et en une fois, soit par domiciliation auprès de la banque du Client, soit par virement sur le compte bancaire dont le numéro est mentionné sur la facture.

Chaque montant non payé à l'échéance est majoré de plein droit et sans mise en demeure préalable d'un intérêt de retard de 7 % par année depuis l'échéance jusqu'au jour du paiement complet. bpost se réserve le droit de réclamer sans mise en demeure préalable une indemnité forfaitaire de 15 % du montant facturé, avec un minimum de 65 EUR, sans préjudice des éventuels frais de recouvrement, frais judiciaires et autres frais d'exécution à charge du débiteur. Le fait que le taux d'intérêt ou l'indemnité forfaitaire ne soit pas mentionné(e) dans l'éventuelle mise en demeure ne signifie en aucun cas que bpost renonce au droit de réclamer les intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire.

Lorsqu'un montant n'est pas payé à l'échéance, bpost a en outre le droit de suspendre l'offre de services jusqu'au paiement complet de tous les montants échus. Le Client ne peut faire valoir de compensation ou de droit de rétention vis-à-vis de bpost.

Lorsque le Client conteste une facture en tout ou en partie, il est tenu de notifier sa contestation dans les quinze (15) Jours Ouvrables qui suivent l'envoi de la facture. Cette contestation doit mentionner la date et le numéro de la facture contestée et être envoyée par courrier recommandé à « bpost – Accounts Receivable - Service facturation - Centre Monnaie - 1000 Bruxelles ». Une fois passé ce délai de quinze (15) Jours Ouvrables, la facture est considérée comme ayant été acceptée par le Client.

Si le Client conteste une partie de la facture et pas la facture dans sa totalité, son obligation de paiement de la partie non contestée de la facture reste pleinement applicable. En cas de contestation d'une facture, bpost examinera la lettre de contestation. Si la modification demandée (en raison de la forme ou du contenu de la facture) est justifiée, bpost corrigera la facture en question à titre gratuit et unique. Si la modification demandée est injustifiée, le Client en sera informé par bpost et sera tenu de payer immédiatement la facture en question.

9. Engagements des parties

9.1. Conditionnement et dépôt des Envois

Le Client s'engage à ce que les Envois soient prêts aux jours, aux heures (au plus tard 30 min avant l'heure indicative de passage mentionnée dans la Confirmation de Service) et à l'endroit convenus dans la Confirmation de Service, à ce que les Envois se trouvent à un endroit facile d'accès (p.ex. : pas d'obligation de s'annoncer, ni badge, ni autres modalités d'accès), à ce qu'une place de stationnement libre soit prévue et à ce que le lieu d'enlèvement soit pourvu d'un ascenseur en cas d'Enlèvement à un étage.

Le Client est tenu de conditionner et de trier les Envois dans des sacs ou bacs spéciaux, comme précisé dans la Confirmation de Service et le Manuel de l'Utilisateur.

Le Client est tenu d'emballer les Envois de façon à ce que leur contenu ne puisse blesser le personnel de bpost et ne risque pas d'endommager le matériel et les autres envois lors du traitement des Envois par bpost.

Le Client s'engage à ne pas dépasser le poids/volume total journalier estimé des Envois tel que fixé dans la Confirmation de Service. En cas de dépassement manifeste, bpost se réserve le droit de ne pas traiter les Envois en question ou, le cas échéant, de facturer les tarifs On Demand tels que mentionnés à l'Annexe Tarifaire.

9.2. Contrôles

bpost se réserve le droit d'effectuer les contrôles nécessaires afin de s'assurer que les Envois, ainsi que leur conditionnement, satisfassent aux dispositions des présentes Conditions Générales, de la Confirmation de Service applicable et du Manuel de l'Utilisateur.

Si le Client dépose des Envois ne satisfaisant pas à ces dispositions, bpost peut, à son entière discrétion décider d'appliquer une ou plusieurs des mesures suivantes (enumérées non limitativement), selon les circonstances, et sans que cela puisse donner lieu à une quelconque forme d'indemnité dans son chef:

- refuser de traiter les Envois en question et éventuellement exiger du Client qu'il vienne reprendre ses Envois ;
- détruire les Envois en question ;
- facturer au Client les éventuels frais de stockage ou de destruction des Envois ;
- facturer au Client le supplément de prix résultant du conditionnement erroné des Envois ;

Si le Client n'a pas mentionné d'adresse de retour sur ses Envois, bpost se réserve le droit d'utiliser l'adresse du siège social du Client (telle que mentionnée sur la Convention) comme adresse de retour ;

9.3. Responsabilité du Client

Le Client indemnisera intégralement bpost pour les dommages subis par celle-ci ainsi que pour tous les frais, dépenses, indemnités et/ou dommages-intérêts dont bpost serait redevable à des tiers parce que le Client a commis une infraction aux dispositions légales ou réglementaires ou violé l'une de ses obligations contractuelles.

bpost s'engage à informer le Client si un tiers intentait à l'encontre de bpost une action dans laquelle le Client doit intervenir en garantie. Le fait que bpost traite des Envois non conformes aux présentes Conditions Générales ou au Manuel de l'Utilisateur ne décharge pas le Client de sa responsabilité.

9.4. Matériel de bpost

Afin de permettre au Client de conditionner les Envois conformément au Manuel de l'Utilisateur, bpost met du matériel (sacs, bacs et/ou conteneurs) à la disposition du client. Cette mise à disposition est gratuite pour autant qu'elle corresponde à une utilisation normale et raisonnable par le Client. bpost se réserve le droit de facturer au Client toute mise à disposition qui dépasse une utilisation normale et raisonnable par le Client.

Le matériel mis à la disposition du Client par bpost (sacs, bacs et conteneurs) reste à tout moment la propriété de bpost. Le Client veillera à restituer ce matériel à bpost à première demande de celle-ci. Le Client s'engage à prendre soin du matériel et à l'utiliser exclusivement dans le cadre de la Convention. Le Client sera responsable de tous dégâts au matériel qui ne résulteront pas d'une usure normale et indemnisera intégralement bpost pour ces dégâts.

9.5. Enlèvement

bpost s'engage à enlever les Envois du Client à l'endroit et pendant la tranche horaire mentionnée dans la Confirmation de Service. bpost met également tout en œuvre afin d'enlever les Envois à l'heure indicative de passage mentionnée dans cette Confirmation de Service.

9.6. Traitement et introduction dans le circuit postal

Le Département Collect & Stamp est chargé du Traitement des Envois du Client et de leur introduction dans le circuit postal. Les Envois PRIOR (non affranchis), les paquets nationaux et les Envois recommandés mis à la disposition du Département Collect & Stamp à l'endroit et à l'heure mentionnés dans la Convention, et plus précisément dans la Confirmation de Service, sont introduits dans le circuit postal le jour même. Les autres Envois sont introduits dans le circuit postal le jour après leur Enlèvement.

bpost se réserve le droit de refuser les Envois qui sont contraires aux Conditions générales Offre de services de bpost, aux Conditions générales Paquets de bpost ainsi qu'au Manuel de l'Utilisateur.

9.7. Envois recommandés

bpost s'engage à mettre à disposition du Client les récépissés de dépôt des Envois Recommandés et ce, de la façon et à la fréquence fixés dans la Convention, plus précisément dans la Confirmation de Service.

Dans le cas où un récépissé de dépôt n'est pas mis à disposition par bpost pour une raison quelconque, le Client est en mesure de demander à bpost un nouvel exemplaire du récépissé de dépôt.

Cette demande se fait par le Client en fournissant les quatre données suivantes :
- le numéro de code barre de l'Envoi Recommandé
- la date d'expédition
- les coordonnées du destinataire
- le numéro du centre de coût expéditeur.

bpost mettra tout en œuvre afin de fournir un nouvel exemplaire du récépissé de dépôt au Client, mais ne donne aucune garantie à ce sujet.

9.8. Réclamations

Le Client qui souhaite introduire une réclamation doit le faire, à peine de prescription, dans les douze (12) mois qui suivent la réception par bpost de l'(des)Envoi(s) contesté(s). Les réclamations doivent être formulées par écrit, par le biais d'un courrier ordinaire non affranchi adressé à bpost, Service Clientèle, BP 5000 – 1000 Bruxelles ;

A chaque réclamation, il est attribué un numéro de référence communiqué au réclamant. Sur demande, le Client peut recevoir gratuitement un accusé de réception de sa réclamation. Afin de faciliter et d'accélérer la gestion de sa réclamation, le Client mentionne la référence dans ses documents ou lors de tout entretien ultérieur avec les services de bpost.

9.9. Responsabilité de bpost

bpost ne peut être tenue pour responsable qu'à partir du moment où elle est en possession des Envois. bpost ne peut être tenue pour responsable des abus, infractions, délits, erreurs, oublis ou négligences dans le chef du Client ou de tiers.

bpost est exclusivement responsable des dommages directs (à l'exception des dommages indirects tels que perte de revenus, atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc.) pouvant résulter de la non-exécution fautive de la Convention par bpost.

Seuls peuvent prétendre aux dommages-intérêts les Clients qui ont introduit une réclamation en temps utile et ont apporté la preuve qu'ils ont subi un préjudice par la faute de bpost et qu'il existe un lien de cause à effet entre les deux. L'indemnisation correspond aux dommages réellement subis. Le montant total d'indemnisation dû par bpost sur base mensuelle est limité dans tous les cas au montant total facturé par bpost pour le service d'enlèvement et le service de traitement repris dans la facture relative au mois dans lequel la faute ou les fautes de bpost ont eu lieu.

Les dispositions relatives à la responsabilité de bpost reprises dans les Conditions générales Offre de services de bpost et dans les Conditions générales Paquets de bpost sont applicables aux services postaux d'expédition et de distribution de bpost.

9.10. Force majeure

La responsabilité de bpost ne pourra pas être mise en cause en cas de survenance d'un événement échappant à sa volonté et à son contrôle (force majeure), étant entendu que les cas suivants seront notamment constitutifs de force majeure : accident de la circulation non imputable à bpost dans lequel un employé de bpost serait impliqué, congestion anormale de la circulation due notamment à des intempéries (situation hivernale avec risque de chutes de neige et/ou de gel – catégorisées « Code Rouge » selon le Météo wing), accidents, travaux, déviations, dégâts causés à la voirie, actes ou négligences des pouvoirs publics, panne affectant les centres de tri ou véhicules de bpost etc., lock-out, grèves nationales, régionales ou locales de tout ou partie du personnel de bpost, inondations, incendies, foudre, explosions, effondrements, tout acte ou négligence d'une personne ou entité échappant au pouvoir de contrôle raisonnable de bpost, etc.

bpost peut, sans notification préalable, suspendre en tout ou en partie les Services Collect & Stamp en cas de force majeure. Cette suspension ne peut en aucun cas donner droit à une indemnisation. bpost est tenue d'informer le Client dans un délai raisonnable des interruptions et doit, dans la mesure du possible, prendre toutes les mesures nécessaires afin de limiter les dommages que ces interruptions pourraient occasionner pour le Client.

10. Protection des données à caractère personnel et communication de données à des tiers

Les données à caractère personnel du Client et/ou de ses préposés sont traitées par bpost dans le cadre de la relation contractuelle. Sauf opposition de la part du Client ou, le cas échéant, du préposé concerné du Client, ces données sont également traitées en vue de la promotion commerciale des produits et services livrés et/ou distribués par bpost et par des sociétés liées à bpost au sens de l'article 11 du Code des Sociétés. Si ces personnes souhaitent s'opposer au traitement de leurs données à caractère personnel à cette fin et/ou à cette communication à ces sociétés, elles peuvent en faire part à bpost à tout moment, par écrit. Elles disposent également d'un droit d'accès et de rectification de leurs données personnelles qu'elles peuvent exercer en envoyant une demande écrite, datée et signée, au service Privacy de bpost, BP 5000, à 1000 Bruxelles.

11. Résiliation

Sans préjudice des dispositions de la Convention (y inclus l'article 8.1. des présentes conditions) et de ses autres droits, bpost se réserve le droit résilier de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) la Convention moyennant notification adressée au Client par lettre recommandée, si ce dernier:

- commet une infraction sérieuse à la Convention à laquelle il ne peut être remédié ;
- commet une infraction à la Convention et qu'il n'y est pas remédié dans un délai de dix (10) Jours Ouvrables suivant la réception de la notification écrite de cette infraction, qui contient les particularités de l'infraction et exige sa rectification;
- se rend coupable d'infraction intentionnelle de la Convention, de fraude ou de tout comportement contraire à loi sur les pratiques du commerce; et/ou
- cesse ou menace de cesser ses activités.

En outre, chacune des Parties a le droit de résilier la Convention sans intervention judiciaire par le biais d'une lettre recommandée lorsque :

- un liquidateur ou un administrateur est désigné pour la gestion des propriétés ou actifs de l'autre partie ;
- l'autre partie est déclarée en faillite ou se trouve dans une situation manifeste d'insolvabilité ou de cessation de paiements ;
- l'autre partie est mise en liquidation (à l'exception d'une liquidation dans le cadre d'une réorganisation qui intervient d'une telle manière que la société solvable qui en découle reste liée par les engagements imposés à l'autre partie dans le cadre du Contrat).

Par ailleurs, bpost peut à tout moment résilier unilatéralement la Convention par le biais d'une lettre recommandée, avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable et sans le paiement d'une quelconque indemnité, si des nouvelles dispositions légales ou réglementaires ont été adoptées et sont de nature à entraver l'exécution de la Convention.

Toute autre résiliation avant terme de la Convention (à l'exception de celle prévue dans l'article 8.1. des présentes conditions) donnera lieu de plein droit à une indemnité correspondant au tarif mensuel pour l'Enlèvement, majoré du tarif mensuel minimum pour le traitement.

12. Expéditeurs autorisés et tiers

Dans le cadre de la Convention, seuls les Envois émanant d'Expéditeurs Autorisés peuvent faire l'objet des Services Collect & Stamp.

Les Expéditeurs Autorisés sont le Client ou, le cas échéant, un autre expéditeur repris dans le Contrat Collect & Stamp. Si le Client est une société, l'Expéditeur Autorisé devra être une société qui lui est liée au sens de l'article 11 du Code des Sociétés et avec laquelle existe un lien de contrôle exclusif au sens de l'article 8 du Code des Sociétés. Si le Client est une institution ou autorité publique, l'Expéditeur Autorisé doit faire partie, d'un point de vue juridique, de la même institution ou autorité publique que le Client.

Les Expéditeurs Autorisés Adhérents sont des Expéditeurs qui ont signé le Contrat Collect & Stamp. Sans préjudice de l'alinéa précédent, quelle que soit l'identité de l'Expéditeur Autorisé, le Client est entièrement responsable du respect par tous les Expéditeurs Autorisés des obligations qui lui incombent dans le cadre des présentes et du Contrat Collect & Stamp.

Les factures relatives à l'objet des présentes seront adressées exclusivement au Client. Si le Client souhaite qu'une autre entité soit facturée, les conditions cumulatives suivantes doivent être respectées :

- l'entité est un Expéditeur Autorisé et est reprise dans la liste des Expéditeurs Autorisés du Contrat Collect & Stamp, et
- l'entité a signé le Contrat Collect & Stamp ou tout document qui lui a été soumis aux fins de la faire adhérer aux dispositions contractuelles auxquelles le Client s'est engagé.

Les règles suivantes sont d'application si un ou plusieurs Expéditeurs Autorisés Adhérents ont adhéré aux dispositions contractuelles auxquelles le Client s'est engagé :

- l'Expéditeur Autorisé Adhérent ne peut déposer que des Envois dont il est l'expéditeur ;
- l'Expéditeur Autorisé Adhérent est directement responsable vis-à-vis de bpost du paiement des factures et du respect des conditions opérationnelles et obligations contractuelles découlant de la Convention; il est tenu au respect des mêmes conditions contractuelles que celles applicables au Client ;
- les droits que l'Expéditeur Autorisé Adhérent détient vis-à-vis de bpost sont les mêmes que ceux détenus par le Client en vertu de la Convention, étant entendu que ces droits seront limités à ceux relatifs aux Envois qui lui sont propres à l'exception de ce qui est stipulé expressément dans cet article 12 ; l'exécution par bpost d'une obligation la libèrera tant vis-à-vis de l'Expéditeur Autorisé Adhérent que du Client ;
- le Client reste l'unique interlocuteur de bpost dans le cadre de la Convention et est mandaté par l'Expéditeur Autorisé Adhérent à le représenter vis-à-vis de bpost pour l'exercice de ses droits et pour tout autre acte ou notification dans le cadre de la Convention, en ce compris l'introduction de Demandes de Traitement. L'Expéditeur Autorisé Adhérent s'engage à ne pas agir directement vis-à-vis de bpost dans le cadre de la Convention;
- le Client garantit le paiement de toutes les factures et le respect des autres dispositions opérationnelles et contractuelles par les Expéditeurs Autorisés Adhérents et renonce à toutes les exceptions de garant à cet égard ;
- le cas échéant, seul le Client doit conclure une domiciliation, constituer une garantie bancaire ou verser une provision, conformément aux dispositions du Contrat Collect & Stamp, qui garantira l'ensemble des obligations des Expéditeurs Autorisés Adhérents dans le cadre de la Convention.

Le Client doit indemniser bpost de toutes les réclamations possibles éventuellement introduites par des expéditeurs (autres que, le cas échéant, des Expéditeurs Autorisés Adhérents) contre bpost concernant des Envois traités dans le cadre de la Convention.

13. Autres dispositions contractuelles

13.1. Sous-traitance

bpost se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants en vue de l'exécution de la Convention.

13.2. Intégralité

La Convention comprend tous les accords entre les Parties concernant l'objet de la Convention et remplace tous les autres accords, demandes, offres ou déclarations antérieurs qui ont été formulés entre les Parties verbalement ou par écrit en rapport avec l'objet de la Convention.

13.3. Cessibilité

Aucune des parties n'a le droit de céder la Convention sans l'autorisation écrite préalable de l'autre partie, étant toutefois entendu que bpost peut à tout moment céder la Convention à une société liée à bpost.

13.4. Divisibilité

La nullité ou le caractère non contraignant, pour quelque motif que ce soit, d'une clause ou d'une partie de la Convention n'aura aucun impact sur la validité et le caractère contraignant des autres dispositions de la Convention.

13.5. Renonciation aux droits

Si une Partie néglige d'imposer le respect d'un droit octroyé en vertu de la Convention, cette négligence ne sera pas considérée comme une renonciation à ce droit ou aux moyens de droit à cette fin, et elle ne mettra pas en péril la validité de la Convention. Une renonciation à un droit concernant une infraction à la Convention n'implique pas une renonciation aux droits afférents aux infractions passées ou futures à la Convention.

13.6. Droit applicable et règlement des litiges

La Convention est régie par le droit belge. Les cours et tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles sont seuls compétents pour statuer sur tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution de la Convention.